

[Prénom Nom]
[Numéro et rue]
[Code postal et ville]
[Numéro de mobile ou de ligne fixe]

Bouygues Telecom – Service Clients
TSA 59013
60643 Chantilly Cedex

À [Paris], le 24 septembre 2026

Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : Réclamation relative au contrat n° [12345678]

Madame, Monsieur,

Titulaire de la ligne [01 23 45 67 89] sous le numéro de client [987654321], je vous adresse cette réclamation par courrier recommandé, conformément à la procédure prévue par l'article L. 224-25-1 du Code de la consommation.

Depuis le [15 septembre 2026], ma connexion internet est indisponible plus de [six heures par jour], rendant le service inutilisable pour le télétravail. Le test de débit réalisé le [20 septembre] à [14h00] affiche une vitesse de [0,8 Mbit/s] au lieu des [300 Mbit/s] contractuels. Les messages d'erreur de votre box, dont je joins les captures d'écran, confirment une interruption de signal sur le réseau.

Je conteste la facture n° [F20260912345] d'un montant de [42,99 euros], prélevée le [10 septembre 2026], qui facture un service non fourni. Je demande le remboursement de cette somme sous quinze jours et le rétablissement d'une connexion conforme au débit garanti par mon offre.

Sans réponse satisfaisante de votre part dans le délai d'un mois à compter de la réception de ce courrier, je saisirai le Service Consommateurs de Bouygues Telecom, puis, si nécessaire, le Médiateur des communications électroniques.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Prénom Nom]

Pièces jointes : copie de la facture n° F20260912345, captures d'écran des messages d'erreur de la box, relevé du test de débit du 20 septembre 2026.